

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PRODI D III FARMASI POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL KEPUASAN MAHASISWA

Heru Nurcahyo
PoliTeknik Harapan Bersama

ABSTRAK

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah, mutu sesuai persepsi (*quality in perception*). Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang seringkali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas (ekspektasi dan persepsi) dengan lima dimensi, yaitu : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* sedangkan variabel tergantung yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan Prodi D III Farmasi PoliTeknik Tegal. Kualitas pelayanan pada Program studi D III Farmasi PoliTeknik Harapan Bersama Tegal rata-rata memiliki kategori baik, di mana nilai rata-rata terendah berada pada angka 2,3167 dan angka tertinggi berada pada 3,3667. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai terendah sebesar adalah dimensi daya tanggap dan dimensi empati dimana dimensi tersebut harus menjadi evaluasi utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.

Kata kunci : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*

1. Pendahuluan

Manajemen pendidikan mutu terpadu berlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelolaan institusi pendidikan itu sendiri, misalkan manajer, guru, staf, dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar masyarakat, pemerintah, dan dunia industri. Suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan (Riyadi, 2007).

2. Landasan Teori

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan

dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah, mutu sesuai persepsi (*quality in perception*). Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang seringkali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan (Sallis, 2002).

Salah satu metode untuk menganalisis mutu pelayanan ditinjau dari sudut pelanggan yang banyak dijadikan acuan dalam berbagai riset adalah model *servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.* (1994). *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi mahasiswa atas layanan yang nyata mereka terima

(*perceived services*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*). Terdapat lima dimensi *servqual* ditinjau dari sudut pandang pelanggan, pertama *tangible* yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Kedua, *reliability* yaitu kemampuan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Ketiga *responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin. Keempat, *assurance* yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Kelima, *empathy* yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan (Parasurman *et al.*, 1985).

3. Metode Penelitian

Survei kepuasan pelanggan adalah penelitian mengenai kepuasan pelanggan dengan mengajukan kuesioner kepada para pelanggan. Melalui survei ini perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung dari konsumen. *Derived dissatisfaction* merupakan pengukuran kepuasan dengan cara responden ditanyai tentang ekspektasi mereka dan besarnya yang mereka terima.

Mengukur mutu jasa/pelayanan berarti mengevaluasi/membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Untuk model pengukuran Parasuraman *et al.* (1985) telah

membuat skala multi *item* yang diberi nama *servqual*.

Alat tersebut dimaksudkan untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (*gap*) yang ada di model mutu jasa/pelayanan.

4. Hasil dan Analisa

Tabel 4.3 Tabel Descriptive Statistics

Pertanyaan	N	Mi n	Ma x	Mean	Std. Deviasi on
X1	100	1,00	4,00	3,3667	,66298
X2	100	1,00	4,00	3,2000	,89821
X3	100	1,00	4,00	3,3333	,85701
X4	100	1,00	4,00	3,3000	,76579
X5	100	2,00	4,00	3,1833	,53652
X6	100	2,00	4,00	3,2667	,48246
X7	100	2,00	4,00	3,2167	,55515
X8	100	2,00	4,00	3,2167	,73857
X9	100	1,00	4,00	2,3167	,94764
X9B	100	1,00	4,00	3,1333	,65008
X10	100	1,00	4,00	3,1333	,65008

	0	0	0	33	
X11	10	1,0	4,0	3,31	,81286
	0	0	0	67	
X12	10	2,0	4,0	3,33	,65527
	0	0	0	33	
X13	10	2,0	4,0	3,11	,73857
	0	0	0	67	
X14	10	3,0	4,0	3,35	,48099
	0	0	0	00	
X15	10	2,0	4,0	3,25	,62775
	0	0	0	00	
X16	10	1,0	4,0	3,13	,67565
	0	0	0	33	
X17	10	1,0	4,0	2,96	,78041
	0	0	0	67	
Valid N	10				
(listwis	0				
e)					

Analisa descriptive tersebut diatas terdapat 3 variabel X9, X17 yang mempunyai nilai dibawah rendah, dimana variable pertanyaan tersebut adalah

X9 : Memiliki dosen dan karyawan yang bersikap tidak membantu keperluan mahasiswa.

X17 : Dosen dan karyawan memahami kebutuhan khusus mahasiswa.

5. Kesimpulan

Kualitas pelayanan pada Program studi D III Faramsi PoliTeknik Harapan Bersama Tegal rata-rata memiliki kategori baik, di mana nilai rata-rata terendah berada pada

angka 2,3167 dan angka tertinggi berada pada 3,3667. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai terendah sebesar adalah dimensi daya tanggap dan dimensi empati dimana dimensi tersebut harus menjadi evaluasi utama untuk meningkatkan kualitas pelayan terhadap mahasiswa.

6. Daftar Pustaka

- [1] Pasuranman, A., Zeithakm, V.A., dan Berry, L.L., 1985. A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
- [2] Pasuranman, A., Zeithakm, V.A., dan Berry, L.L., 1988. A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing **64**:
- [3] Riyadi, A. , 2007, Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan), , Yogyakarta, IRCISoD
- [4] Sallis, E., 2002, Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan), terjemahan oleh. Akhmad Ali Riyadi, Yogyakarta, IRCISoD

